

政务回访架起干群“连心桥”

通讯员 罗娅妮

“您好，我是安康市政务服务中心的工作人员，请问方便对您在大厅业务办理情况做个回访吗？”这样的回访电话，市政务服务中心业务科回访人员每周至少会拨出 20 通。通过“主动回访、自我审视、紧盯堵点、精准施策”，切实优化服务流程，提升群众与企业办事满意度和获得感，架起政府与群众之间的“连心桥”。

“我们家老大出生时，给孩子办医疗保险跑了好几个办事大厅。现在生二胎，我在市政务大厅给孩子妈妈办理生育保险报销，红马甲代办员就指导我在手机上办理途径的人好像不多，你们应该多宣传，让更多人了解。”李先生在接受回访时提道。听取李先生的意见建议，回访小组

迅速拿出解决方案，梳理了一批高频“网上办”事项清单，制作办事指南和操作视频，通过微信公众号、政务服务进社区活动等多渠道进行宣传，让更多群众享受“网上办”的便利。

今年以来，市政务服务中心持续深化“三个年”活动，聚焦群众企业办事全流程体验感优化和干部作风能力提升，通过建立健全政务服务大厅业务满意度回访机制，及时收集群众意见建议，发现并解决政务服务中的堵点难点，优化办事流程，不断提升政务服务效能和群众满意度。

业务回访小组每周按照不同的抽样要求从叫号系统中生成回访名单，在业务办结后的 5 个工作日内开展回访。回访内容涵盖服务态度、办事效率、办事环节便利性、业务熟悉程度、是否存在跑多次的

现象、政策解答清晰度等情况。工作人员详细记录群众提出的不满意堵点、意见和建议，建立“政务服务回访登记台账”，按照问题类型、涉及部门、严重程度等进行分类标记，全程跟踪督办。

“以前听同行说，办理有机肥料登记证需要到省政务大厅提交资料，这次我在办理前打电话向安康市政务大厅咨询，没想到这事在安康交资料就可以，而且市政务大厅还有代办专员把办事指南和样表打包发给我，并进行全程指导代办。”安康华融盈科科技有限公司负责人陈先生在接受回访时感慨道。在结合企业业务的回访中，业务回访小组还会针对企业经营特点进行审批手续办事需求问需，同步宣传“项目管家”帮办代办服务，为企业推荐代办专员，定制“一对一”帮办代办服务手

册，将服务从单一的业务需求延伸到企业发展全生命周期审批手续之中，赢得企业高度赞誉。仅 6 月份，市政务服务中心累计回访群众企业 120 余人次，收集各类意见建议 12 条，并全部跟踪整改到位。

“‘回访—反馈—整改—评估’业务回访闭环管理机制的建立，让群众不仅仅是办事人员，还是监督政府工作提升的参与者，使我们的工作更加贴近群众需求。这不仅是收集意见的渠道，也是优化政务服务的‘指南针’。”市政务服务中心业务负责人表示，“政务大厅将持续深化回访工作，不断优化回访方案，拓展回访渠道，推动政务服务从被动响应向主动服务转变，全力打造高效、便捷、暖心的政务服务环境，切实架起政府与群众之间的连心桥。”

紫阳政务驶入“好办易办”快车道

本报讯(通讯员 宋国媛)今年以来，紫阳县政务服务中心围绕“两厅服务、三审互动、一线应答”的靶向精准发力，以改革提速、创新增效、服务增温，助推县域营商环境持续向好。中心以“厅内精细化服务革新与厅外全域化体系延伸”双轨驱动，推动政务服务从“能办”向“好办、易办”转型升级。

深入开展“五级五优”(服务优质、形

象优雅、环境优美、秩序优良、管理优化)专项行动，切实推行“6S”(整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全)管理模式，严格落实《6S 管理标准》。扎实开展窗口工作人员培训，常态化开展“坐窗口、走流程、促改革、优服务”“政务服务体验员”“审批服务上门办”活动，及时解决企业群众“急难愁盼”问题，营造良好政务服务环境。

积极推进孝义文化“114”工程，围绕

“践行孝义善举、建设幸福紫阳”主题，开展“孝义文化进大厅”活动。优化“长辈帮代办办”专窗及专区，扎实开展“绿色通道”制度，不断完善便民服务设施。创新设立印章刻制窗口，免费为新开办企业刻制印章。

建立“24 小时自助政务服务区”，制定《运行管理办法》，确保高频事项全年无休，实现政务服务“不打烊”。同步公布“全

程网办”“周末不打烊”事项清单，推动 8 小时“上班办”服务模式升级为 24 小时“全时段”模式。

持续巩固提升县、镇、村三级政务服务体系成果，深化基层本级事项窗口办、上级事项代理办、网上事项指导办、高频事项下沉办、县内事项远程办的“五办模式”。推行“线上+线下”管理，完善基层政务服务清单和指南，实现政务服务全覆盖。

以项目之『进』促发展之『稳』

通讯员 王磊



季夏时节，建设正酣。汉阴县住建领域各个项目建设现场热潮涌动，一个个重点项目压茬推进，以“满弓劲发”之势跑出项目建设加速度，奏响夏日奋进曲。

6 月 28 日上午，走进汉阴县经济技术开发区天然气管道更新改造项目的施工现场，施工人员头顶烈日，将滚烫的沥青胶结料和碎石均匀铺在已提前清扫干净的车道上。多台大型机械在路面上忙碌，施工人员操作着摊铺机、压路机，有条不紊地进行沥青摊铺作业……项目现场呈现一派忙碌景象。

据悉，该项目建设内容主要包括燃气工程、雨水工程、电信工程及相关附属设施拆除恢复等。其中，燃气工程设计范围为西大桥至东大桥段，设计长度为 1.65 公里；地下管线工程及相关附属工程设计范围为新街菜市场至东桥公园

段，设计长度 1.016 公里。该项目建成后，将进一步完善市政路网建设，改善周边企业和居民生活用气及居住条件，提升城区道路整体形象。

“汉阴县住房和城乡建设局确定汉阴县经济技术开发区天然气管道更新改造项目为 2025 年重点项目之一，并于今年 2 月初正式启动。目前项目主体已全面完工，正在进行沥青铺设，预计 7 月中旬竣工。”汉阴县市政园林所副所长郝晓斌介绍道。

重点项目是稳定经济运行的“压舱石”，全方位推动高质量发展的“主引擎”。今年以来，汉阴县住房和城乡建设局把大抓项目、大抓投资、稳增长摆在突出位置，持续推进城乡统筹发展。市政设施更新、燃气管网建设、老旧小区改造、排水防涝等项目有序推进，以高质量项目建设带动高质量发展。

同样火热的建设场景也在汉阴县公园城市综合体项目中呈现。6 月 29 日，走进该项目施工现场，工人们正在进行钢筋绑扎作业，在各自岗位上奋战，抢抓施工“黄金期”，加紧建设。

据了解，该项目是汉阴县 2025 年续建的重点项目之一，占地面积 83.1 亩，建筑总面积 18.55 万平方米，总投资 7.8 亿元，预计明年底竣工验收。

“今年共实施了城乡建设重点项目 33 个。为推动项目尽快落地见效，全局定人定责、挂图作战，明确各阶段任务和责任，倒排工期，齐心协力推动项目建设高开稳走、质效提升，以项目之‘进’促发展之‘稳’，为全县经济社会高质量发展注入了新动能。”汉阴县住房和城乡建设局局长张珍珠说。

冲刺“双过半” 答好“期中卷”

通讯员 谌敏

塔吊林立的工地上，工程车辆往来穿梭，灯光璀璨的滨河公园内八方游客齐聚一堂，房前屋后的花坛里各色花卉竞相绽放……2025 年以来，宁陕县坚持以深化开展“三个年”活动为抓手，聚力打好“八场硬仗”，大力推动“七个加力提效”，全力以赴抓好项目建设、主导产业、县城建设、乡村振兴等“十个创先争优”年度重点任务，奋力冲刺目标任务“双过半”，推动县域高质量发展取得新成效。

实施大抓项目争取六条措施，落实生态旅游、招商引资等重点项目建设的“五张责任清单”，制定重点项目闭环管理措施和考核办法，定期对账调度，专班专组推进，2025 年 28 个市级重点项目全部开复工，165 个县级重点项目开复工 122 个，宁陕北抽水蓄能电站项目工程取得“三大专题”审查意见，丹宁高速项目已开展特许经营咨询服务招标。建立“一图五库”招商信息系统，谋划生态旅游、农林产业、城

镇建设、包装饮用水等重点领域项目 486 个，总投资 551.38 亿元，开展小分队招商 49 批次，接洽来宁考察客商 58 次，招引签约项目 30 个，协议总投资 19.12 亿元，落地项目 20 个。

锚定“建设生态经济强县、建成一流生态旅游目的地”目标，实施生态旅游“六大行动”和民宿产业“六百工程”，累计建成运营民宿 33 家，打造农家民居体验馆 54 家，坚持“一季一主题、一月一活动”，策划开展春来早旅游季、清凉宁陕旅游季、“环子午湖”自行车赛、宁陕县“村光大道”等“文旅+美食+体育”系列体验活动 375 场次，子午梅苑单日最高接待量达 3.2 万人次，位列抖音平台全市景点人气榜首位。宁陕“村光大道”相关话题，全网曝光量达 2 亿次。新建“宁陕山珍”专卖店 2 家，总数 26 家，即将投运 2 家，带动农产品销售 947 万元。签约包装饮用水项目 2 个，1.5 亿元，旬河产业园加快建设，包

装饮用水实现产值 1200 万元。

围绕“三宜”县城发展定位，深入实施县城建设“八大工程”。城投幸福里商业住宅楼项目完工，县游客集散中心、环长安河城市步道、210 国道城市更新商业综合体项目加快推进。坚持学习运用“千万工程”经验，全面建设“全域花谷”，持续推进城乡人居环境整治“三拆三建(清)三提升”，拆除县城违建 850 平方米，农村乱搭乱建 554 间 7400 平方米，建成观景平台 89 处、旅游网红打卡点 264 处，新培育“五美庭院”示范户 316 户，5 个村获评首批省级“千万工程”示范村。全县环境空气质量优良天数 172 天、全市第二，国控、省控断面水质均达到Ⅰ类标准。落实落细防返贫动态监测帮扶机制，新纳入监测对象 43 户、144 人，消除风险 42 户、138 人。

始终坚持以人为本，持续推进“三个紧密型共同体”改革。扎实开展“医共体”建设，县医院门急诊医技综合楼、妇计中

心项目主体竣工，主要医疗监测指标持续“五升三降”。“药事一体化管理”改革经验在《陕西卫生健康信息》刊登。稳步推进“教共体”建设，深入实施“六大兴教行动”“五好工程”，建成“空中课堂”5 个，引进 18 名省级骨干教师，被教育部认定为义务教育优质均衡发展县。做实“文共体”建设，巩固拓展国家级公共文化服务体系示范区创建成果，开展群众文化活动 120 余场次，参与群众 6 万余人次，2000 余名群众报名参赛“村光大道”活动。全力扩大创业就业，发放创业贷款 60 笔 2180 万元，开发公益性岗位 2242 个，城镇新增就业 440 人，培育“宁陕民宿管家”“宁陕家政”劳务品牌，试点推行困难家庭失能老人养老补贴，城乡居民基本养老保险人均待遇保持全市第一。扎实推进平安建设，连续五年获评省级“平安县”。

本报讯(通讯员 罗华雯 唐必佩)平利县经科局以“三个年”活动为契机，主动对接企业需求，强化要素保障，通过技术改造、市场开拓等举措，推动企业转型升级，为县域经济发展增添新动力。

在平利县安得利新材料有限公司生产车间，技改项目正在加紧推进。作为一家专业从事钕基粉体新材料研发生产的高新技术企业，公司此前面临设备老化、生产效率低下等发展瓶颈。在平利县经科局的精准帮扶下，企业投资 5000 万元启动生产线技术改造项目，通过引进先进自动化设备、优化生产工艺流程，有效提升了生产效率和产品质量。

“平利县经科局积极帮助我们申报技改资金，目前进展比较顺利。我们的改性无机非金属材料项目，目前也正在赶工期，预计八月份能够试生产。”平利县安得利新材料有限公司总经理陈炜峰说。

同样受益的还有平利县电机制造有限责任公司。在平利县经科局的协助下，公司成功取得对外贸易经营者备案登记证、海关报关单位注册登记等全套外贸出口资质，为拓展国际市场奠定了坚实基础。今年上半年，该公司订单量达 420 台，已交付 360 台，同比增长 40%。

“在平利县经科局的帮助下，我们公司今年已经办好了外贸公司资质，让产品走向更广阔的市场。”平利县电机制造有限责任公司原材料加工车间主任胡江说。

平利县经科局聚焦企业急难愁盼问题，制定 12 条稳工业基本盘的具体政策和帮扶措施，助力企业开足马力生产。今年上半年，成功培育华美高、卓越矿业、岐保成等 4 家工业企业升规入库，并指导金龙水泥、劳牧利、蓝泰重晶石等 6 家企业完成技改升级，为全县经济稳增长提供了坚实支撑。



平利县电机制造有限责任公司工人在车间工作

经济快讯

12345 热线牵手执法监督 安康高新区构建以诉促管新格局

本报讯(通讯员 翟晓英)为切实提升行政执法监督质效，优化法治化营商环境，安康高新区立足群众诉求导向，深度融合 12345 政务服务热线与行政执法监督资源，通过强化沟通对接、信息共享、会商研判等举措，构建起以群众投诉为核心驱动的监督闭环，推动行政执法规范化、透明化发展。

依托 12345 政务服务热线平台，高新区建立常态化沟通响应机制。热线专员实时梳理涉及行政执法的投诉工单，按照“敏感、重大、一般”三个风险等级，以及“普遍性、反复性、典型性”三个事项类别精准分类标记，通过平台直接转派执法监督工作组。工作组对投诉工单动态进行跟踪，精准定位执法薄弱环节。

聚焦群众反映强烈、投诉核实率高的执法问题，高新区建立“投诉—督办—整改”全链条管理机制。12345 热线每季度梳理汇总政情民意分析研判季报，重点标注“重复投诉、超期未办结、群众不满意”工单；执法监督工作组同步反馈监督处置进展，形成信息“双向互通”。对既申请行政复议又通过 12345 投诉举报的复杂案件，实施挂牌督办，联合纪检监察等部门开展专项核查。

面对职责边界模糊、管辖争议突出的复杂投诉，高新区建立多方联动会商机制。由 12345 热线牵头，定期组织政务服务、执法部门及法律顾问召开专题协调会，通过案例剖析、法规研讨，逐一厘清职责分工、明确处置规范。针对跨部门的违建拆除权争议问题，经多轮会商形成“同类问题批量解决方案”。

市审计局多维发力 护航数字政府高质量发展

本报讯(通讯员 黄超 韦星)为全面贯彻《“十四五”数字政府建设规划》战略部署，深入推进“科学规范提升年”专项行动，安康市审计局启动数字政府重点领域应用建设专项审计调查，紧扣“查问题、促规范、提效能”目标，从五大维度系统发力，以高质量审计监督护航数字政府建设根基。

工作中，围绕基础支撑、履职能力、运行保障三大体系，重点审计政务系统基础设施迭代升级、政府数字化履职效能提升等内容，推动各体系建设科学规范、协同高效，筑牢数字政府发展基础。对标市级数字政府建设规划，对经济运行监测、市场智慧监管、民生公共服务等六大领域重点项目开展全流程穿透式核查，全面评估项目服务民生、推动发展的实际效能，确保数字政府建设成果落地见效。运用大数据分析技术，从数据全生命周期安全防护、跨部门资源共享协同机制、数据要素价值转化等维度开展审计，推动构建数据安全可控、共享高效、利用充分的治理体系，激活数字政府发展动能。审查多部门常态化沟通协作机制落实情况，重点核查联席会议、联合调研等协同方式执行效果，打通部门间信息壁垒，形成跨部门监督合力，提升审计监督效能。对审计发现问题建立“问题清单+整改建议”双台账，督促责任单位从制度层面优化完善，依托数字化审计平台构建全链条跟踪机制，确保项目规范实施、资金高效使用、数据安全可控，实现以审促改、以审促建。

此次专项审计调查通过多维度精准监督，全面排查数字政府建设痛点、难点与风险，为构建科学规范、协同高效、安全可控的数字政府生态提供坚实审计保障，助力安康市数字政府建设迈向高质量发展新台阶。